

بهنگه

ERP



برنامه ریزی منابع سازمانی  
Enterprise Resource Planning



# سامانه مدیریت بازاریابی و فروش



هدف اصلی همه سازمان‌های تجاری کسب سود از طریق رضایت مشتری و به تبع آن افزایش فروش است. فرایند ارتباط با مشتری از دریافت سفارش تا تحویل به موقع و ارائه خدمات پس از فروش، هم‌تراز کیفیت محصولات و خدمات در کسب رضایت مشتری مؤثر می‌باشد. در ماژول‌های مدیریت بازاریابی و فروش به‌هکو، بصورت یکپارچه با سایر فرایندهای اصلی و پشتیبان، به مقوله مدیریت ارتباط با مشتری و پاسخ‌گویی به نیاز مشتریان قبل از فروش، در حین فروش و پس از فروش پرداخته می‌شود.

ماژول‌های سامانه مدیریت بازاریابی و فروش به‌هکو عبارتند از:

**فروش**

**مدیریت ارتباط با مشتری**

**خدمات پس از فروش**

**قراردادها**

## ماژول مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)



با گذر از اقتصاد سنتی و شدت یافتن رقابت در ابعاد گسترده، مشتری به صورت رکن اصلی و محور تمام فعالیت های سازمان ها در آمده است. از دیدگاه رقابتی، بقا و تداوم حیات سازمانها در گرو شناسایی و جذب مشتریان جدید همچنین حفظ مشتریان موجود بیان می شود. از طرفی پیشرفت ارتباطات، ظهور ابزارهای جدید ارتباطی، تکامل سریع عصر اطلاعات و... سازمان ها را با انبوهی از مشتریان متفاوت و مشتریان را با گزینه های انتخابی بسیاری مواجه ساخته است که نتیجه آن سردرگمی بیشتر مشتریان و بی ثباتی بازار است. در این میان اندیشمندان مدیریت و بازاریابی، نسخه حفظ مشتریان و شناسایی مشتری جدید همچنین شیوه های صحیح ارتباط با آنها را تحت عنوان مدیریت ارتباط با مشتری تجویز مینمایند که از جمله مزایای آن می توان به رشد درآمد، کاهش هزینه های توزیع و فروش، حداقل سازی هزینه های پشتیبانی و مستند سازی تجارب مدیران، کارکنان حوزه فروش و بازاریابی اشاره نمود.

در سیستم برنامه ریزی منابع سازمان بهکو، ماژول مدیریت ارتباط با مشتری به صورت یکپارچه با ماژول های فروش، خدمات پس از فروش و زنجیره تامین، پیاده سازی و اجرای مفاهیم و مؤلفه های مدیریت ارتباط با مشتری را، با کمک ابزارهای ارتباطی در سطح بسیار بالایی عملی می نماید.

## ویژگی ها و امکانات

- ✓ تعریف قالب کدگذاری برای مشتریان بر اساس طبقه بندی سازمان و تخصیص خودکار کد به هر مشتری.
- ✓ تعریف اطلاعات پایه مرتبط با رویدادها (انواع رویداد، مکان رویداد و ...)، فعالیتها (انواع وضعیت فعالیت، انواع فعالیت و ...)، سرخ تجاری (انواع وضعیت، درجه اهمیت و ...)، فرصت تجاری (انواع وضعیت و ...) و سایر اطلاعات پایه مانند انواع مالکیت، انواع وضعیت شرکتها، انواع هزینه ها، انواع واحد و سمت سازمانی و ...
- ✓ تعریف اشخاص در گروه بندی های مختلف.
- ✓ تعریف اطلاعات سرخ های تجاری به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان تبدیل سرخ تجاری به فرصت تجاری یا مشتری بدون ثبت مجدد اطلاعات.
- ✓ تعریف اطلاعات فرصت های تجاری به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان تبدیل فرصت تجاری به مشتری بدون ثبت مجدد اطلاعات.
- ✓ تعریف اطلاعات مشتریان به تفصیل شامل آدرس اصلی، سایر آدرسها، معرفین، حساب بانکی، اعتبارات، کارکنان مرتبط و ...
- ✓ امکان ثبت کلیه رویدادهای مرتبط با سرخ های تجاری، فرصت های تجاری و مشتریان شامل تماسها، فروشها، مراودات مالی، مکاتبات کاغذی و الکترونیکی و ...
- ✓ مدیریت فعالیت ها و یاد آوری ها و مشاهده و کنترل گانت چارت فعالیتها مرتبط با سرخ های تجاری، فرصت های تجاری و مشتریان.



## گزارشات

- ✓ گزارش کلیه مرادوات و مکاتبات با مشتریان.
- ✓ گزارش از وضعیت ارسال پکیجهای تبلیغاتی برای مشتریان و کلیه تماسهای دریافتی و ارسالی به مشتریان، سرنخهای تجاری و فرصتهای تجاری
- ✓ گزارش نموداری نتایج نظر سنجی از مشتریان.
- ✓ گزارش شکایات مشتریان.
- ✓ گزارش پیشنهادات مشتریان.

- ✓ گزارش فعالیتهای در دست اقدام، به تأخیر افتاده و انجام شده در دوره های زمانی و به تفکیک مشتری یا کارکنان.
- ✓ گزارش پیش فاکتور فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش قراردادهای فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش سفارشات فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش درخواستهای تحویل فروش کالا و اقلام آنها.
- ✓ گزارش فاکتورهای فروش کالا و اقلام آنها.

- ✓ گزارش مجوزهای برگشت از فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش حواله های فروش و رسیده های برگشت از فروش و اقلام آنها.
- ✓ گزارش فروش محصولات.
- ✓ گزارش فروش مشتریان.
- ✓ گزارش فروش دوره ای محصولات.
- ✓ گزارش فروش دوره ای مشتریان.
- ✓ امکان دریافت گزارشات متعدد به صورت متن و نمودار...

- ✓ امکان برنامه ریزی برقراری فعالیت های بازاریابی شامل تماس تلفنی، ارسال پیامک، ایمیل، نامه، جلسه معرفی محصول، نمایشگاه، سمینار تبلیغاتی، ارسال پکیج های تبلیغاتی و ... برای سرنخ های تجاری، فرصت های تجاری یا مشتریان موجود.
- ✓ تعریف اشخاص مرتبط با هر سرنخ تجاری/فرصت تجاری/مشتری به تعداد نامحدود.
- ✓ امکان تغییر وضعیت سرنخ تجاری/فرصت تجاری.
- ✓ امکان ثبت کلیه اطلاعات مربوط به نمایشگاهها، همایشها و سمینارهای تبلیغاتی و شرکت کنندگان آنها.
- ✓ مدیریت کاتالوگ ها، پکیجهای تبلیغاتی و تعیین دوره استفاده و تنظیم کنترل های لازم برای ارسال موارد تبلیغاتی از نظر موجودی.
- ✓ امکان تعریف رقبا و اطلاعات محصولات آنها از جمله مشخصات محصولات و خدمات و قیمتهای آنها در دوره های زمانی مختلف.
- ✓ امکان تعریف گزارشات روزانه به تفصیل و امکان برقراری ارتباط با فعالیتهای ثبت شده.
- ✓ امکان تعریف اطلاعات جلسات به تفصیل شامل دستورات جلسه، خلاصه مذاکرات، مصوبات و ...
- ✓ امکان تعریف تقویم فعالیت و تعیین هشدار یادآوری از طریق ارسال پیام، ایمیل یا پیامک و ایجاد ارتباط بین تقویم های کاری تعریف شده و همچنین ایجاد ارتباط با Google Calender.
- ✓ امکان برنامه ریزی برقراری تماس با مشتریان بالقوه و بالفعل(ارسال پیامک، برقراری تماس تلفنی و یا ارسال ایمیل).
- ✓ انجام فعالیتهای بازاریابی(امکان تبلیغات گروهی از طریق ایمیل، فکس، پیامک)
- ✓ مدیریت منابع انسانی مرتبط با بازاریابی و فروش.
- ✓ مدیریت تماس ها( امکان ذخیره فایل صوتی مکالمات تلفن مشتریان توسط سخت افزار) و امکان ثبت فعالیت برای پیگیریهای آتی.
- ✓ امکان ثبت کلیه شکایات مشتریان(امکان ثبت توسط مشتری یا اپراتورهای فروش).
- ✓ امکان پیگیری نتایج بررسی شکایات مشتریان.
- ✓ امکان ثبت پیشنهادات مشتریان(امکان ثبت توسط مشتری یا اپراتورهای فروش).
- ✓ امکان تعریف انواع فرمهای نظرسنجی و ایجاد نظرسنجی از طریق وب یا پیامک.
- ✓ امکان برقراری چت (chat) یا گفتگوی الکترونیکی با مشتریان.
- ✓ ارتباط یکپارچه با مازول فروش، کنترل گردش سفارشات، اسناد فروش، دریافت گزارشات اعتباری، وضعیت حساب و سایر گزارشات مفید.
- ✓ امکان مانیتور کردن رفتار مشتری از طریق نمودارهای مصور.
- ✓ امکان ارزیابی دوره ای مشتریان و تعیین امتیاز هر مشتری به صورت خودکار.

## مشارکت برای آینده‌ای پایدار...



دفتر مرکزی:  
اصفهان، بلوار ملت  
نیش خیابان باغ به  
پلاک ۱۳۶، طبقه سوم

۰۳۱- ۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۱  
۳۶ ۲۸ ۲۷ ۴۲



[www.behko.com](http://www.behko.com)



[www.linkedin.com/behko](https://www.linkedin.com/company/behko)



[www.facebook.com/behko](https://www.facebook.com/behko)